



Produit phare de l'étude de cas :
Microsoft Office Édition
Professionnelle 2003

Présentation

Profil du client

La société Gol Linhas Aéreas S.A., basée à Sao Paulo, est la troisième compagnie aérienne du Brésil : transporteur à bas coûts et bas tarifs au service du marché intérieur, elle représente 25 millions de passagers par an. En deux ans seulement, la part de marché de la société Gol est passée de 5 à 20 %. Gol dispose d'une flotte de 22 Boeing 737 et emploie 2072 personnes.

Situation

Gol utilise un tableau des horaires de vols pour analyser la rentabilité de ses vols. Toutefois, afin de rassembler les données indispensables à cet outil, un analyste du service de planification doit passer jusqu'à trois jours à saisir les données dans une feuille de calcul Microsoft® Excel, destinée à être utilisée par le personnel. La société souhaitait automatiser ce processus pour que chacun puisse accéder aux données de vols actuelles à la demande.

Solution

La société Gol s'est associée à Mondial Informática pour créer une solution exploitant les fonctionnalités XML de Microsoft Office Édition Professionnelle 2003. Cette solution extrait automatiquement les données d'Open Skies® de Navitaire™ sous la forme d'un fichier XML pour remplir un classeur Office Excel 2003 et présenter les informations d'horaires de vols de façon schématique.

Avantages

- Réduction du temps de préparation du tableau des horaires de vols de trois jours à 5 minutes
- Données de planification des vols et de rentabilité lisibles d'un seul coup d'oeil
- La société Gol peut affiner ses opérations de façon dynamique pour augmenter ses taux de rentabilité et d'occupation et cibler de nouveaux marchés
- Préparation et obtention de la logistique adéquate pour la restauration

Gol Airlines

L'étude de rentabilité d'une compagnie aérienne décolle grâce au nouvel outil d'horaires des vols.

Lorsque la société Gol Airlines (Linhas Aéreas S.A.) a déployé Microsoft Office Édition Professionnelle 2003 pour automatiser le processus de collecte et de préparation des données pour le tableau des horaires de vols, la compagnie aérienne a amélioré sa souplesse décisionnelle grâce à un outil d'étude de rentabilité plus simple à utiliser.

Gol utilise les fonctionnalités XML de Microsoft Office Excel 2003 et exploite les données XML de son système de réservation, Open Skies de Navitaire, pour mettre à jour le tableau des horaires de vols chaque matin, pour que les utilisateurs ne travaillent plus avec des données datant de trois jours. Désormais, ils disposent d'un accès à la demande à une feuille de travail personnalisée et remplie de façon dynamique, qui présente un diagramme chronologique et schématique des vols.

L'accès immédiat aux données actuelles de planification et de rentabilité des vols fait de Gol une société agile et proactive, qui peut affiner ses opérations en fonction des événements afin de réduire les coûts et d'augmenter sa rentabilité.

« Nous avons besoin d'un outil simple qui automatiserait ce processus et libérerait le temps de travail de notre analyste pour qu'il puisse se concentrer sur une planification plus stratégique »

Carlos Teixeira

Responsable informatique chez Gol

Situation

L'objectif de Gol, en tant que compagnie aérienne à bas coûts et bas tarifs, est d'optimiser l'utilisation de sa flotte et sa rentabilité sans sacrifier sa réputation de compagnie aérienne la plus ponctuelle et la plus efficace du Brésil. Depuis qu'elle a pris effet il y a deux ans, l'utilisation innovante des technologies chez Gol a aidé la société à atteindre ses objectifs professionnels. Afin de réduire ses coûts d'opération, Gol encourage ses clients et ses agents de voyages à réserver leurs billets via son site Web. Tandis que les deux principaux transporteurs du pays vendent 1 à 2 % de leurs billets en ligne, Gol vend plus de 60 % de ses billets via www.voegol.com.br. Avec environ un billet toutes les trois secondes, le site de commerce électronique de Gol se place en quatrième position des sites Web de commerce électronique au Brésil, les trois premiers étant des fabricants de voitures.

La société travaille d'arrache-pied pour rester rentable en des temps économiques durs alors que de nombreuses compagnies aériennes se battent pour survivre. Le fait d'avoir maintenu une forte utilisation de ses avions (10 heures et demie de vol en moyenne par jour) et d'avoir limité les coûts opérationnels et administratifs par passager, a aidé la société à développer sa part de marché.

De même, le fait de suivre de près la rentabilité des vols à l'aide du tableau des horaires de vols permet également à Gol de garder des résultats financiers satisfaisants. Le tableau des horaires de vols présente les données du système de réservation Open Skies® de la société en vue d'une étude financière et de planification. Cette solution de réservations de compagnie aérienne locataire, couronnée de succès, fournit une suite de produits incluant des systèmes de tarification flexible, des systèmes de commerce électronique sans billet intégrés et des systèmes de stockage des données client. Gol bénéficie d'un partenariat stratégique avec Navitaire et de son architecture XML de pointe. Fin 2002, Navitaire a développé une série d'apports de données XML nocturnes pour ses clients de réservation. Il s'agissait de données sur les réservations actuelles, les clients et les vols. Gol a immédiatement saisi cette opportunité et a commencé à travailler sur ces données avec Microsoft pour développer le tableau des horaires de vol. Avant le développement des apports de données et son travail avec Microsoft, Gol ne pouvait qu'exécuter des rapports textuels d'Open Skies pour rassembler des données.

« Un analyste qualifié de notre service de planification saisissait les données », explique Carlos Teixeira, responsable informatique chez Gol. « En moyenne, il fallait trois jours pour compiler toutes les données pour le tableau des horaires de

vols. À ce moment-là, c'était comme si nous lisions un journal datant de trois jours ».

Il était évident que la difficulté de présenter ces données de façon stratégique allait à l'encontre de leur importance pour la société dans son ensemble. Le tableau des horaires de vols vise à améliorer la capacité de la compagnie aérienne à proposer ses services de façon proactive, dans un marché d'une variabilité notoire, influencé par les fluctuations de la demande et le côté imprévisible des conditions météorologiques. Tout le monde, depuis le directeur général jusqu'au personnel de restauration et le personnel au sol, utilise les informations du tableau des horaires de vols, à la fois pour surveiller et pour améliorer la productivité.

« Nous avons besoin d'un outil simple qui automatiserait ce processus et libérerait le temps de travail de notre analyste pour qu'il puisse se concentrer sur une planification plus stratégique », déclare Carlos Teixeira. « Notre société a toujours cru que l'utilisation innovante des technologies était la base d'un commerce efficace, par conséquent, nous avons commencé à penser à des façons d'utiliser les technologies pour améliorer l'accès de tous nos services à ces données de rentabilité stratégiques. Mais, en même temps, nous ne voulions pas interrompre nos opérations avec une solution impliquant une courbe d'apprentissage élevée ou un prix important. »

Solution

La société Gol s'est associée à Mondial Informática pour déployer une solution exploitant les fonctionnalités XML de Microsoft® Office Édition Professionnelle 2003. Avec le nouveau système, les données de planification des vols provenant de l'ordinateur central d'Open Skies sont extraites tous les matins au format texte. Un service développé dans le système de développement Microsoft Visual Basic® .NET lit les données contenues dans ce fichier et les stocke dans une base de données Microsoft SQL Server™ 2000. (voir Figure 1.)

Lorsqu'un utilisateur souhaite visualiser les données, il démarre une application Assistant Requête développée dans Microsoft Office Excel 2003 pour personnaliser l'extraction de données à partir de la base de données SQL Server.

L'application Assistant Requête présente les données dans un diagramme des vols, sous un créneau horaire. (voir Figure 2.) Désormais, les utilisateurs peuvent visualiser tous les vols d'un seul coup d'oeil, en sachant qu'ils ont sous les yeux les données les plus récentes, disponibles du matin même.

L'application Assistant Requête met à disposition les données de productivité de tous les vols, dans un format schématique

« L'utilisation de Microsoft Office 2003 pour fournir des informations sur les horaires des vols a transformé la façon dont nous menons nos études de productivité chez Gol et, par conséquent, nous nous attendons à des réductions de coûts d'opération. Pour une compagnie aérienne à bas coûts et bas tarifs, c'est la clé de la survie. »

Carlos Teixeira

Responsable informatique chez Gol

aux normes de l'industrie, auquel les utilisateurs sont habitués. Chaque zone de la feuille de calcul représente une étape d'un voyage (avec les heures de départ et d'arrivée) et est coloré en jaune, vert ou rouge selon le coefficient d'occupation du vol, représenté par le chiffre à l'intérieur de la zone. La couleur verte indique un coefficient satisfaisant, la couleur jaune indique un coefficient passable et la couleur rouge indique un coefficient d'occupation médiocre.

Rassemblés, le coefficient d'occupation, le RASK (revenu par siège-kilomètre disponible) et le coefficient de majoration, donnent une image globale complète de la rentabilité de chaque vol. « Le tableau des horaires de vols est l'outil d'étude de rentabilité le plus important dont nous disposons, pourtant, nous n'avons jamais pu l'utiliser pleinement », souligne Carlos Teixeira. « L'utilisation de Microsoft Office 2003 pour fournir des informations sur les horaires des vols a transformé la façon dont nous menons nos études de productivité chez Gol et, par conséquent, nous nous attendons à des réductions de coûts d'opération. Pour une compagnie aérienne à bas coûts et bas tarifs, c'est la clé de la survie. »

Avantages

La valeur des informations est directement liée à leur disponibilité. Maintenant que Microsoft Office Édition Professionnelle 2003 a contribué à débloquer et à fournir des données professionnelles stratégiques grâce à un outil convivial et intuitif, les avantages des informations facilement disponibles se font sentir à travers toute la société. De plus, Gol est désormais capable

d'optimiser la valeur de son investissement dans Open Skies car les données stratégiques qu'il contient sont facilement accessibles par tout employé qui en aurait besoin.

« Pratiquement tous les services de notre compagnie aérienne profitent des avantages de l'utilisation de Microsoft Office 2003 et de ses fonctionnalités XML ; nous disposons dès lors d'informations exactes sur les vols et non plus de données datant de trois jours », explique Carlos Teixeira. « La collecte des données, qui demandait autrefois plusieurs jours de travail à nos planificateurs, est désormais effectuée en quelques minutes seulement. »

« L'objectif de la société Gol est d'être reconnue comme une compagnie aérienne innovante, efficace et de haute qualité. Notre partenariat avec Microsoft, pour déployer des technologies de pointe, nous permet d'offrir des moyens conviviaux de suivi des performances des vols en temps réel et d'optimiser la productivité de nos opérations. Ainsi, nous pouvons offrir les meilleurs tarifs tout en maintenant une qualité de service supérieure », déclare Wilson Maciel Ramos, Vice-président des services administratif et informatique chez Gol.

Pertinence des décisions professionnelles accrue

La nouvelle solution Microsoft Office Édition Professionnelle 2003 de Gol a automatisé un processus d'entreprise chronophage et supprimé, de ce fait, un obstacle important à la productivité au sein du service de planification. Maintenant que les analystes de Gol sont libérés de cette saisie de données, ils peuvent passer davantage de temps à utiliser concrètement le tableau des horaires de vols pour prendre des décisions professionnelles stratégiques. Par exemple, ils peuvent affiner les vols dont le coefficient d'occupation est faible, en repensant rapidement la structure tarifaire pour utiliser au mieux l'appareil.

« Gol présente déjà le facteur d'utilisation d'avions le plus élevé au monde », souligne Carlos Teixeira. « Toutefois, Microsoft Office 2003 va nous aider à améliorer ce facteur davantage encore. Notre coefficient d'occupation est de 63 % et notre plan de développement prévoit que nous passerons à 66 % d'ici la fin de l'année. »

Le service des opérations utilise la solution pour ses prises de décision de dernière minute, par exemple, les modifications ad hoc pour loger les passagers bloqués au sol pour cause de mauvais temps, en améliorant ainsi le service client par la réduction des retards et des annulations de vol. Le service de tarification en temps réel tirera profit des données actuelles des horaires de vols pour mieux planifier les campagnes marketing ciblées.

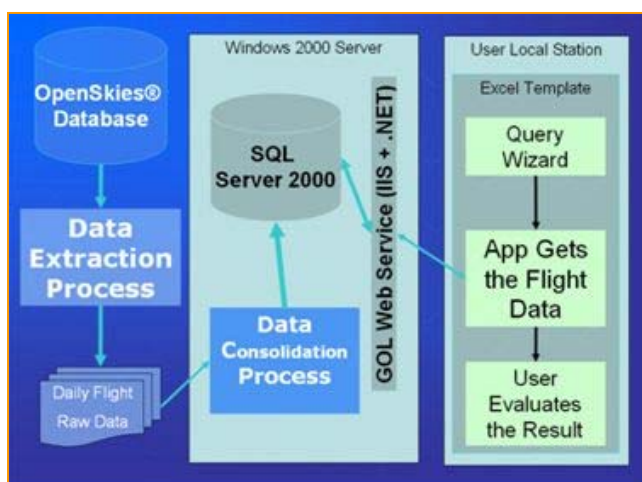


Figure 1 : La solution Microsoft Office Édition Professionnelle 2003 de Gol fonctionne avec un service Web pour expédier l'extraction et la livraison des données de productivité stratégiques se trouvant dans la base de données Open Skies. Les utilisateurs peuvent entrer des plages de données et créer des graphiques et des filtres sur les dates sélectionnées pour une meilleure visualisation des données. L'application demande ensuite les données à partir d'un service Web stocké sur le réseau local de Gol, qui exécute une recherche dans la base de données SQL Server avant de les insérer dans la feuille de calcul fournie.

« La logistique adéquate est le parfait exemple des avantages que nous retirons à utiliser Microsoft Office 2003. »

Carlos Teixeira

Responsable informatique chez Gol

Préparation et obtention de la logistique adéquate

Parce que l'outil met à jour les données de façon quotidienne, les utilisateurs peuvent être sûrs de prendre leurs décisions à partir de scénarios actuels. Par conséquent, la société entière peut être plus réactive au changement. « Microsoft Office a provoqué un changement paradigmatique dans le type de décisions que nous prenons chez Gol », explique Carlos Teixeira. « Les données datant de trois jours sont peut-être appropriées pour des projections sur le long terme, mais elles sont totalement inutiles si nous devons trouver des solutions immédiates à de nouvelles situations éventuelles. Grâce à la création du tableau des horaires de vols par Office 2003, nous sommes en mesure de gérer les fluctuations quotidiennes de notre activité de façon constructive. »

Cette présentation est particulièrement pertinente pour le personnel administratif de

l'aéroport. En regardant les couleurs des différentes étapes d'un vol, le personnel administratif de l'aéroport peut s'assurer à l'avance que chaque aéroport présent sur le trajet dispose du nombre approprié de personnes au sol, y compris les bagagistes et les agents à l'enregistrement, afin de gérer la charge.

En outre, le service de restauration utilise cette solution afin de préparer la logistique adéquate pour fournir le nombre exact d'articles de restauration à l'heure appropriée sur chaque vol. Ainsi, Gol espère réduire le gaspillage et améliorer ses résultats. « La logistique adéquate est le parfait exemple des avantages que nous retirons à utiliser Microsoft Office 2003 », explique Carlos Teixeira. « Nous nous tournons toujours vers les technologies pour résoudre nos problèmes professionnels. Microsoft Office 2003 va devenir la clé de voûte de notre rentabilité et de notre croissance continues. »

Microsoft Office est l'environnement choisi par les entreprises pour travailler sur les données, fournissant les logiciels, serveurs et services qui vous aident à transformer vos informations en actions de choc.

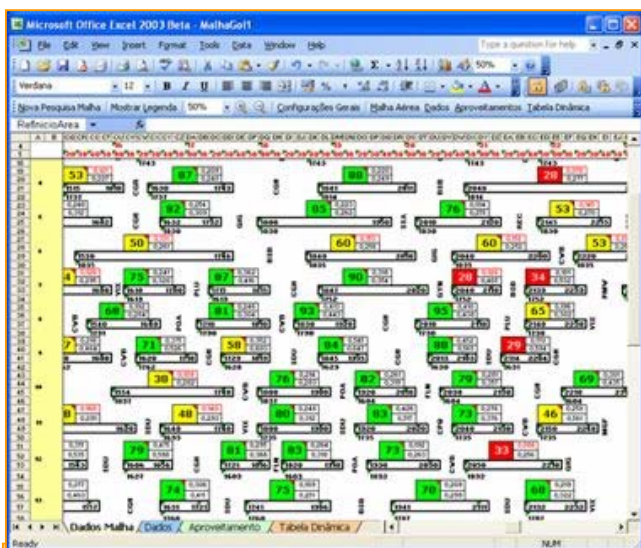


Figure 2 : Une feuille de calcul Office Excel 2003 compatible XML, remplie avec des données à jour, permet aux utilisateurs de Gol de consulter l'état de tous les vols d'un seul coup d'oeil. Les 22 appareils sont répertoriés verticalement dans la colonne jaune sur la gauche et toutes les escales pour chaque avion sont présentées horizontalement par une série de zones suivant l'horaire au-dessus, divisé en intervalles de 10 minutes.

À propos de Mondial Informática

Mondial Informática est un partenaire Microsoft distingué au Brésil, qui offre à ses clients un ensemble complet de solutions évolutives, reposant sur les technologies Microsoft .NET. Les principales compétences de Mondial en termes de développement de Microsoft Office et son expérience poussée de l'intégration des technologies Microsoft Office System à d'autres solutions de Microsoft, telles que Visual Studio .NET, Microsoft BizTalk® Server, Microsoft SharePoint™ Services et les services Web XML, placent la qualité de ses programmes de formation au-dessus de celle de ses concurrents. Mondial fournit à ses clients des instructions claires et précises pour travailler de façon plus productive avec les produits Microsoft Office System. Pour plus d'informations sur les produits et les services Mondial Informática, reportez-vous au site Web à l'adresse suivante : www.mondial.com.br

© 2003 Microsoft Corporation. Tous droits réservés.

Cette étude de cas est fournie uniquement à titre indicatif. MICROSOFT NE FOURNIT AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, DANS LA PRÉSENTE DOCUMENTATION.

Microsoft, BizTalk, SharePoint et Visual Basic sont soit des marques de Microsoft Corporation, soit des marques déposées de Microsoft Corporation, aux États-Unis d'Amérique et/ou dans d'autres pays. Les noms de produits et de sociétés réels mentionnés dans la présente documentation sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

MRM Partners avril 2005.

<p>Logiciels et services</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Microsoft Office Excel 2003 ▪ Microsoft Office Édition Professionnelle 2003 	<p>Matériel</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dell 2650 ▪ Dell GX240
<p>Logiciels et services</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Open Skies de Navitaire 	<p>Industries verticales</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transport
<p>Public concerné</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Décideurs ▪ Développeurs ▪ Informaticiens 	<p>Pays</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Brésil <p>Partenaires</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mondial Informática